

走过上半年的疫情阴霾,近期舟山旅游业迅速复苏,熬过“冷淡期”的民宿业主们看到了新希望 面对旅游市场复苏,舟山民宿准备好了吗?

□记者 傅明燕

随着疫情稳步向好,舟山旅游业迅速复苏。据相关部门统计,6月3日至19日,入舟游客总计41.48万人次,环比增长192.6%,普陀山、东极、花鸟等地旅游人次增长尤为明显。

有关专家分析,在市场回暖期,游客的出游目的地、出游方式和选择偏好都或多或少有所改变。疫情使人们更倾向于开放式的山水生态型目的地。自驾、家庭式的出游方式,以及环境清幽、人员密度低的民宿是主要选择方向。因此,山海风光秀丽的舟山群岛成了国内游客偏爱的清净地之一。

游客络绎不绝,对于景区景点和民宿业来说绝对是好消息。经历了两年多疫情“洗牌”,再一次迎来旺季,景区景点和民宿该如何应对旅游经济的复苏?又该如何为选择偏好已改变的游客提供更好的服务?



强势复苏,民宿迎来“触底反弹”

6月21日,在朱家尖经营民宿的“黄丢丢”发了一条朋友圈,配图是一盘满满的枇杷和拿在手上的一串蓝莓。图下有短短一句话:本周末的订单如图。

面对记者的疑问,“黄丢丢”笑称:“很直观啊,我们民宿就像那盘枇杷,都满了。那串蓝莓就似多出来的游客,我们后来介绍了附近的民宿。”就是如此简洁、豪气,这是突如其来的“旅游市场旺盛”给从业者带来的底气。

6月以来,旅游经济复苏的脚步骤然加快,相关部门不断推出消费券以及新的旅游线路来刺激公众的消费欲望。剧场人多了、景区人满了、民宿订单爆了。“黄丢丢”感叹,这是一次强烈的“触底反弹”,如同股市的“V形反转”。6月中旬以来,每到周末民宿都是满房,这是疫情以来少有的旅游旺季的味道。她回忆前几年的情形,感觉自己经营的民宿能够熬过来真是不容易。“疫情严重时,景区、旅行社时不时关停,没有游客,民宿就没有收入,但是房租、房贷、员工工资、水电费等固定开支一项都不能少。最难的时候,房价80元一晚都有人住。”她说,“我们只是因为房子是自己的,压力相对较小,但我有一个朋友是用租来的房子经营民宿,因为支付不起房租,已经停业了。”

民宿因为疫情停业,这早已不是新鲜事。一场疫情,倒逼着舟山民宿业经历蜕变和洗牌,这是一个优胜劣汰的过程,也是一个自我提升的关口。在这个特殊阶段,民宿要生存,必须不断梳理发展思路,寻求转型提升方案,找到适合疫情反复情况下新的发展路径。

幸好,“黄丢丢”找到了。为了吸引客流,除民宿外,她的创业团队拓展了海鲜餐厅、露营、篝火烧烤、团建、渔家乐等旅游项目,以及网络海鲜代购服务。游客偏爱开放式山水生态型目的地,他们就主推露营和团建等户外活动;外地游客少,他们就主攻市内游客,把露营的广告打遍整个舟山。

生怕别人不知道他们的“能干”,“黄丢丢”索性在微信名后面加上“舟山旅游啥啥都有”的标签,欢迎游客咨询。“现在住我们民宿的游客,多数是冲着这些项目来的。”她觉得,丰富多样的旅游项目,可以让游客吃得开心、住得有意思。这样的适时改变,也让这家民宿更有底气应对如今旅游复苏的形势。

“黄丢丢”的路子适合“团体作战”,而另有一些“单打独斗”的民宿业主想到的是,利用“空当期”加大投资,提升民宿品质。

上半年,因为周边城市疫情复杂多变,在嵊泗五龙乡会城村经营民宿的张宇哲彻底没了客源。他有一定的资金实力,索性把民宿重新设计装修了一下。“游客的品味在不断提升,我们也要持续翻新,这样才能时时保持新鲜感。”张宇哲认为,这也算一种自救。疫情“劝退”了一部分民宿,让这个原本秩序稍显混乱的市场重新洗牌,从另一个角度来说,也能让舟山的民宿业进一步成熟起来。张宇哲看好疫情后的旅游市场,同时也认定旅游经济复苏后的民宿业,竞争将更加激烈。现在不走“精品化”路子,之后面临的或许就是“彻底淘汰”。

经过专业设计,张宇哲把民宿客房从13间改为8间,将庭院改成了无边泳池。“客房数量是少了,但房间面积大了,还安装了全屋智能设备,舒适度大幅提升。”张宇哲说,“现在游客大多数是年轻人,装修好以后,我打算聘请一些大学生志愿者来当‘民宿管家’,毕竟年轻人更了解年轻人的喜好。”

现在,张宇哲的民宿已基本完工,他把民宿的照片和视频发到了客户群里,让很多老客户“怦然心动”,表示会再去光顾。

民宿不只是“床”,应是一种生活方式

“或许只是想换个环境生活,现在很多游客到民宿一住就是好几天。有些客人甚至并不出门,最多就坐在院子里看书、聊天。”在嵊泗经营民宿的汤先生告诉记者,摸准了这个套路,他把庭院改造成花园风格,亲手种下每一株植物,摆一些有意思的小玩意儿,还在民宿一楼开设了咖啡吧台,学习了各类咖啡的冲泡技术。

民宿业发展到如今,已不仅仅是提供食宿的场所,更多时候,民宿带给客人的是一种生活态度和生活方式,讲究的便是“接地气”。

有一些网络调查显示,在游客心目中,民宿的核心应该是交流与分享。他们喜欢回到民宿时的那声“回来啦,先休息会”,热情而温暖;喜欢风尘仆仆抵达后,主人家送上的一碗热汤,暖胃又暖心;更喜欢天南地北过往客,把酒话桑麻,三两杯下肚便互诉衷肠的温馨场面。在交流与分享中,一位善解人意、很会聊天的民宿主人,往往能给游客带来“家”的感觉,一种久别重逢的亲切感。

民宿的灵魂是文化。一家民宿若对游客有着独特的吸引力,那一定是“由内而外”散发的文化气息。这份气息,可以来自民宿中随手一件物品的来历或故事;也可以来自民宿主人烹制的当地特色菜肴所散发的浓郁香气;还可以来自民宿主人向游客推荐景区景点时,对舟山海洋文化侃侃而谈的神情和言语。一茶一碗、一草一木,或是庭院中谈笑风生、高谈阔论,或是饭桌前围炉夜话、把酒言欢,其实都是民宿主人对生活的态度和方式的一种体现,进一步衍生出民宿个性化的生活文化,供游客去尝试体验和参与,或是融入其中。也就是说,旅游经济复苏的当下,民宿业的“精品化”之路,与民宿主人的文化素质以及职业素养、生活审美息息相关。

“近年来,旅游部门提供给民宿业主的培训机会越来越多。如今,我们不仅会做饭、打扫、布置民宿,还会茶艺、插花,有了一定的艺术鉴赏能力。”在衢山经营民宿的郑佩佩感叹民宿业已经“越来越内卷了”。但她认为,这样的竞争利大于弊。“疫情下,游客希望换一种生活方式,把‘诗和远方’寄托在民宿里,我们就要为他们提供‘五星级酒店’的服务品质,让他们宾至如归。”

6月22日,郑佩佩前往浙江湖州参加2022年浙江省民宿女管家技能竞赛,她与同行的民宿业主陈雪分别获得了综合赛第二名和第三名,同时获得民宿管家“蓝领”资格证。民宿管家是国内近期公布的新职业,是指提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。

如果说民宿主人是一种身份,那么民宿管家就是一份具有一定专业性的职业,要求具备一定等级的服务技能、艺术品鉴审美,以及

与时俱进的民宿经营理念。“有了资格证,民宿管家的专业技能和服务品质就有了保障。”郑佩佩认为,舟山应该普及民宿管家,有民宿管家持证上岗的民宿,一定能给游客带来不一样的生活体验。她表示,自己将继续努力,获得“金领”资格证。

游客希望有更多沉浸式的旅游体验

采访中,记者遇到在嵊泗避暑的上海游客张女士。她是当地一家民宿的“熟客”,几乎每年都会有一段时间光顾,如同“探亲一般”。入住后,张女士就很少外出,甚至有上一周不曾出门游玩的情况。张女士告诉记者,她选择待在民宿里,一方面是想换一种生活环境,放松心情,悠闲自在度过几天自己喜欢的日子。因为跟民宿主人熟悉了,双方就像亲戚一样,感觉非常自在。当然,她认为在嵊泗旅游也有一些不足。因为地方小,多来几次就没什么新鲜感,不知道该去哪儿玩。

2019年,浙江海洋大学经管学院副教授贺义雄曾做过一项旅游调查,采取随机面对面的形式,在普陀山、沈家门、朱家尖等游客集中区域进行访问式填写调查问卷356份。

调查结果显示,受访游客是主要活动项目就是普陀山佛教圣地朝拜、海滩游览观光散步和品尝海鲜美食,另有少部分人会选择乘船旅行、海钓和游泳等活动项目;来过舟山的游客中超过70%的人的活动项目与以往基本一致。

调查中,贺义雄还发现消费能力高的游客对舟山旅游的满意度普遍低于消费能力低的游客。他分析,可能是消费能力高的游客已经体验过国内外多处景区景点,他们更容易对比出舟山旅游的短板,但是这些游客是舟山旅游消费的主力军,在旅游经济复苏的新形势下,获得他们的认可很重要。

怎样才能让舟山更有意思?张女士觉得,舟山可以开发更多沉浸式的旅游体验项目。

近年来,沉浸式旅游体验作为一种伴随体验经济出现的旅游方式,成为游客的“新宠”。相较于走马观花式的逛景区,沉浸式旅游体验通过全景式的视、触、听、嗅觉交互体验,使游客身临其境,深入了解景区景点的文化故事,让他们流连忘返。

例如,洛邑古城推出了沉浸式体验馆,让游客身着古装观赏唐朝乐舞表演、现场与NPC互动寻宝解密,开启属于自己的“大唐生活”;宋城演艺推出《张家界千古情》、5D实景体验剧《大地震》等一系列沉浸式旅游演出,通过VR、AR、AI、全息投影等新技术,丰富游客的感官感受。

目前,舟山多数的景区景点依旧只能走马观花式、打卡式地逛景区,不过也有部分县区已经在尝试引进沉浸式文旅项目。例如嵊泗五龙乡引进了沉浸式“剧本杀”,将当地文化融入剧本,让游客在游览景区村的同时完成剧本任务,在玩剧本的同时了解当地文化背景。

舟山有着波澜壮阔的山海奇景,以及源远流长的历史文化,是发展沉浸式文旅体验项目的最佳素材。强化创意研发,融入文化内涵,避免盲目跟风,或许,沉浸式旅游体验会成为引流的突破口,成就旅游复苏下舟山的又一个旅游高潮。

本版照片由受访者提供

